2015 年 11 月 2 日

（報道発表資料）

東日本電信電話株式会社

ひかり電話対応機器の不具合について

東日本電信電話株式会社（以下、NTT東日本）が提供しているひかり電話ルーター/ホームゲートウェイ※1 に不具合があり、対象機器に接続している電話機の設定が「ダイヤルパルス 20pps※2」の場合、電話の発信時に、お客さまがダイヤルした電話番号とは異なる電話番号に着信する場合があることが判明しました。

現在、本事象に対応したソフトウェアを作成中であり、2015 年 11 月 10 日（火）を目処※3 に提供する予定です。なお、それまでの暫定対処として、お客さまの電話機の設定変更をすることにより、本事象は解消されます。

お客さまには大変なご迷惑とご不便をお掛けしますことを深くお詫び申し上げます。

※1　NTT 東日本が提供する「ひかり電話」を利用するために必要な機器（レンタル提供のみ）です。

※2　電話機から電話交換機へ送出する信号の名称で、20 パルス／秒の信号方式です。信号については、その他に「プッシュトーン」、「ダイヤルパルス 10pps」があります。

※3　詳細な提供日時はNTT東日本のホームページにてお知らせします。

1. 対象機器・台数

ひかり電話ルーター/ホームゲートウェイ RS-500KI 約 6,700 台

＊対象機器および機器の確認方法については、「別紙」を参照ください。

＊本対象機器は、2015 年 9 月中旬よりお客さまへのご提供（レンタル提供）を開始しております。
今後の回線開通工事等においては、原則として本事象の発生しない機器を設置いたします。

2. 発生条件

（1）お客さまが「ひかり電話」を契約されている場合

（2）ご利用の対象機器に接続している電話機の設定が「ダイヤルパルス 20pps」の場合

3. 発生事象

ひかり電話の発信時に、お客さまがダイヤルした電話番号とは異なる電話番号に着信する場合があります。

4. お客さま申告数

16 件

＊最初の申告のあった 10 月 8 日（火）以降、10 月 30 日（金）時点で、お客さまから「異なる電話番号へ着信した」「現在使用されていない電話番号であるとのトーキが流れる」などの申告を 16 件いただいております。

5. 発生原因

ひかり電話ルーター/ホームゲートウェイのソフトウェア（ファームウェア）不具合

6. 本事象に関するお客さまへの対応について

本事象発生の可能性のある全てのお客さまに対し、11 月 5 日（木）以降順次、ダイレクトメールで個別にご連絡を差し上げ、本事象のお詫びとご説明をさせていただくとともに、お客さまの電話機の設定変更※4 をしていただくことにより本事象を暫定的に解消できることについて、ご説明させていただきます。

また、本事象の対処として、弊社がひかり電話ルーター/ホームゲートウェイの対策済みソフトウェアの自動バージョンアップを、2015 年 11 月 10 日(火)を目処に実施することで解消予定です。

※4 電話機の発信設定を「ダイヤル式」(パルス、DP)から「プッシュ式」(トーン、PB)へ変更する措置。「別紙」を参照ください。

＜お客さまからのお問い合わせ先＞

「RS-500KI お問い合わせセンタ」:0120-321541

(携帯電話・PHSからもご利用いただけます)

受付時間 9:00～17:00 土曜・日曜・祝日を含む

7. 再発防止に向けた取り組み

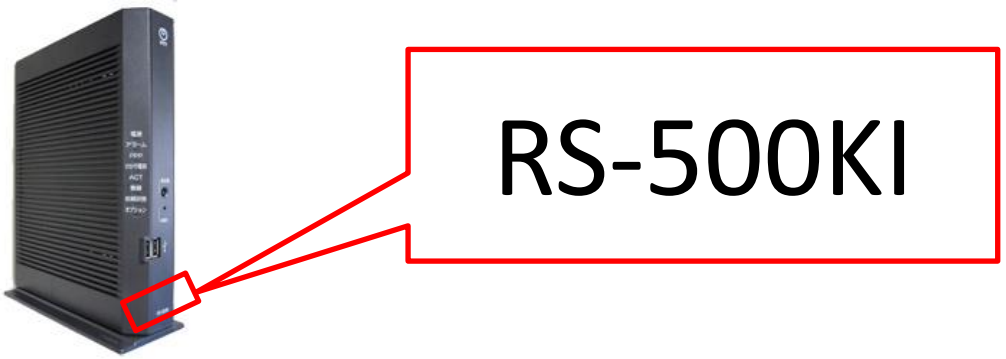
今後は、同様の不具合が発生しないよう、ソフトウェアの検証項目の追加、検証期間の延長等、評価・検査体制の強化により、再発防止に取り組んでまいります。

別紙 対象機器の確認方法と暫定対処の方法

別紙　対象機器の確認方法と暫定対処の方法

■対象となるひかり電話ルータ／ホームゲートウェイの確認方法

＜前面図＞



■対象となる電話機の確認方法

＜背面図＞

（※）TEL1,TEL2ポートで接続

■電話機の設定変更方法

・発信設定※を、「ダイヤル式」（パルス、DP）から「プッシュ式」（トーン、PB）に設定の変更をお願い致します。

※以下は代表的な例となります。
電話機ごとの発信設定とその変更方法については、電話機の取扱説明書をご確認ください。

＜電話機裏面＞